
A la pointe du service médical
HOPITAL RIVIERA
HÔPITAL DU CHABLAIS
MONTREUX
MOTTEX
SAMARITAIN
PROVIDENCE
AIGLE
MONTHEY
LEYSIN
La réponse aux besoins des patients


HOPITAL
RIVIERA
HÔPITAL DU CHABLAIS
OscarRibes



Message de Bienvenue de la Direction



Chère Madame,
Cher Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous souhaiter une cordiale bienvenue au sein de l'un de nos établissements hospitaliers.

Cette brochure vous donnera de multiples informations qui vous seront utiles lors de votre séjour hospitalier.

Si nous mettons tout en œuvre pour que votre prise en charge soit la meilleure possible, n'hésitez pas à exprimer vos attentes à nos collaborateurs qui vous apporteront les réponses adéquates.

Comme vous l'aurez remarqué, cette brochure d'accueil a été réalisée conjointement par l'Hôpital du Chablais et l'Hôpital Riviera car cela nous est en effet apparu judicieux dans la perspective du futur hôpital « Riviera-Chablais » à Rennaz et du rapprochement en cours entre nos établissements.

Nous vous remercions d'avoir choisi l'un de nos établissements et vous souhaitons d'y passer un bon séjour.

En restant à votre écoute pour toute information complémentaire qui vous serait utile, nous vous prions d'accepter, chère Madame, cher Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Hôpital du Chablais	Hôpital Riviera
P. Loison Directeur général	J.-F. Brunet Directeur général

C h a r t e



1. L'Hôpital Riviera et l'Hôpital du Chablais, établissements privés reconnus d'intérêt public, sont accessibles à tous les patients 24 heures sur 24.

2. Ils garantissent un accueil chaleureux, des soins et des traitements de qualité. Le personnel est à l'écoute du patient. Il est attentif au soulagement de la douleur.

3. L'information donnée au patient hospitalisé et ambulatoire doit être complète, accessible et loyale. L'autonomie du patient est respectée. Il doit pouvoir participer aux choix thérapeutiques qui le concernent.

4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.

5. La patient hospitalisé peut à tout moment quitter l'établissement, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques qu'il encourt.

6. Le personnel est à l'écoute du patient qui est traité avec égards. Ses croyances sont respectées, son intimité et sa tranquillité sont préservées.

7. Le respect de la vie privée est garanti à tout patient ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.

8. Le patient a le droit de consulter son dossier et de s'en faire expliquer la signification. Il peut s'en faire remettre les pièces en copie et peut les transmettre au professionnel de la santé de son choix.

Une magnifique région ... aussi pour le monde hospitalier








AIGLE
Site d'Aigle

Départements

- Mère-Enfant (obstétrique, pédiatrie, néonatologie, gynécologie)
- Urgences: 24h/24h
  Enfants jusqu'à 16 ans
  Gynécologie, obstétrique



MONTHEY
Site Monthey

Départements

- Adultes (chirurgie, médecine, oncologie, dialyse, soins intensifs)
- Urgences: 24h/24h
  Adultes
  Maladies
  Accidents



LEYSIN
Site de Miremont

Départements

- Réadaptation
- Suite de traitements
- Soins palliatifs
- Hébergement médico-social



MONTREUX
Site Montreux

Départements

- Chirurgie (générale, traumatologie, neurochirurgicale, urologie, ophtalmologie)
- Soins intensifs de chirurgie
- Urgences chirurgicales 24 h/24 h
- Chirurgie pour adultes



VEVEY
Site de la Providence

Départements

- Chirurgie (orthopédique, plastique et reconstructive, maxillo-faciale)
- Oncologie
- Dialyse
- Réadaptation
- Suite de traitements



VEVEY
Site du Samaritain

Départements

- Mère-Enfant (obstétrique, pédiatrie, néonatologie, gynécologie)
- Médecine
- Soins intensifs de médecine
- ORL
- Urgences 24 h/24 h médecine interne, gynécologiques, obstétricales, y.c. Chirurgie pédiatrique (enfants jusqu'à 16 ans)



BLONAY
Site de Mottex

Départements

- Réadaptation
- Suite de traitements
- Prise en charge de la personne âgée
- Soins palliatifs


HOPITAL
RIVIERA
HÔPITAL DU CHABLAIS



Les formalités d'admission



Si votre admission est planifiée, nous vous remercions d'ores et déjà de remettre les documents suivants à la réception:

- Une pièce d'état civil (carte d'identité ou passeport),
- Un certificat d'affiliation à votre caisse maladie ou votre police d'assurance,
- Un dépôt d'argent est demandé aux personnes étrangères,
- Un dépôt d'argent peut être demandé aux patients pour certains actes spécifiques (veuillez consulter votre médecin),
- Lors de leur admission en EMS, ainsi que pendant toute la durée de leur séjour, les résidents (ou leur famille) peuvent s'adresser à la Direction de l'établissement pour toute question administrative.



Vous remettrez ensuite à l'infirmière qui vous recevra:

- La liste de vos médicaments,
- La carte d'anti-coagulation (si vous en avez une),
- Les radiographies et autres documents en votre possession,
- La carte de groupe sanguin (si vous en avez une),
- Le livret de famille lors d'accouchement,
- Pour les enfants, le carnet de vaccination.

Si votre médecin vous demande d'entrer à jeun, n'absorbez aucune nourriture, ni boisson 6 heures avant l'hospitalisation.

Que prendre avec vous ?

N'apportez que le minimum nécessaire.
Linges, gants de toilette et chemises de nuit vous sont fournis par l'hôpital.
Vous pouvez apporter des chemises de nuit et des pyjamas personnels, mais ce linge ne pourra pas être lavé sur place.

N'oubliez pas:

- Un nécessaire de toilette,
- Des pantoufles,
- Une robe de chambre ou un training,
- Quelques lectures,

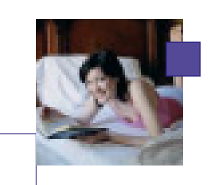
Pour les services d'hospitalisation de moyen ou long séjour (CTR, EMS) prévoyez des vêtements.

Nous vous conseillons de ne pas prendre avec vous bijoux ou somme d'argent importante car l'hôpital décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Vous pouvez déposer les valeurs indispensables dans un coffre, la réception vous renseignera volontiers à ce sujet.

Seules les valeurs déposées sont placées sous la responsabilité de l'hôpital.

Attention, les dépôts ne peuvent être retirés que pendant les heures d'ouverture de la réception.







Les collaborateurs à votre service

Chaque membre du personnel porte un badge indiquant son nom et sa fonction déterminée par une couleur spécifique.

Médecins

infirmières, sages-femmes

Nurses

infirmières assistantes ambulanciers SMUR

Personnel médico-technique (physio, technicien en radiologie, diététicienne,...

aides-infirmières.

personnel administratif

service hôtelier et technique

Badges avec logos d'autres institutions:

Personnel en formation

Repas

Toute l'organisation de l'hôpital repose sur le respect d'horaires qui vous sont peut-être inhabituels. Merci de votre compréhension :

- Petit déjeuner dès 7h30,
- Dîner dès 11h30,
- Souper dès 17h30.

Une carte de menus vous est proposée pour la semaine. Si votre traitement médical le permet, des variantes sont possibles.

Une diététicienne se tient à votre disposition.

Nous vous prions de signaler au personnel si les quantités servies ne correspondent pas à votre appétit.

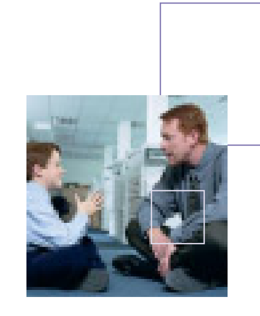
Visites

Conscients du réconfort que peut vous apporter la présence de parents et d'amis, nous vous prions de respecter les horaires de visites qui, d'une manière générale, sont les suivants:

13 heures - 20 heures

Selon votre état de santé, vous pouvez aviser vos visiteurs de ne pas venir trop nombreux et d'éviter des visites trop longues.

Dans tous les cas, nous remercions les visiteurs de respecter ces horaires et les indications spécifiques des services et du personnel soignant.









Fleurs

Les fleurs font toujours plaisir. Cela étant, pour des raisons d'hygiène, seules les fleurs coupées sont admises.

Cafétéria / Kiosque / Tabac

Chaque site dispose d'une cafétéria. En outre dans la plupart des sites, un kiosque est à votre disposition. Des automates contenant nourriture et boissons froides ou chaudes sont également à votre disposition.
Nous participons à la campagne des hôpitaux suisses « Lieu de santé libre de tabac ». Par égard pour nos patients et notre personnel, il n'est pas autorisé de fumer dans l'hôpital à l'exception des espaces réservés aux fumeurs.

La vente de tabac n'est pas autorisée dans nos établissements

Téléphone / Natel

Si vous souhaitez bénéficier d'un téléphone personnel avec numéro direct, nous vous remettrons, contre paiement, une carte spécifique accompagnée d'un mode d'emploi. D'une manière générale, ce numéro direct vous permettra d'être atteint de 8 heures à 20 heures.
En cas de problèmes d'utilisation, le personnel de l'unité de soins se tient à disposition.
En raison des perturbations causées à certains appareils médicaux, nous vous demandons de respecter les zones d'utilisation des téléphones portables.

Pas d'utilisation de téléphones portables aux soins intensifs ni aux urgences, merci!

Le jour de votre départ, vous voudrez bien passer à la réception afin de restituer la carte et recevoir le décompte final.

Télévision

Un grand nombre de chambres sont équipées de télévisions. Vous trouverez également des récepteurs dans les salles de séjour.

Courrier

Vous pouvez faire transférer votre courrier à l'hôpital. Le courrier que vous recevez est distribué par le personnel. Une boîte aux lettres est à disposition pour celui que vous voulez envoyer.

Animations et services spécifiques

Espace Famille Ronald MacDonald:

Espace convivial à l'intention des familles d'enfants hospitalisés sur le site d'Aigle.

Clown de la fondation Théodora:

Passage régulier des animateurs de la fondation Théodora dans les services de pédiatrie des sites d'Aigle et du Samaritain.

Salon de coiffure:

Une coiffeuse se trouve à votre disposition sur la plupart des sites, veuillez vous adressez à votre infirmière.

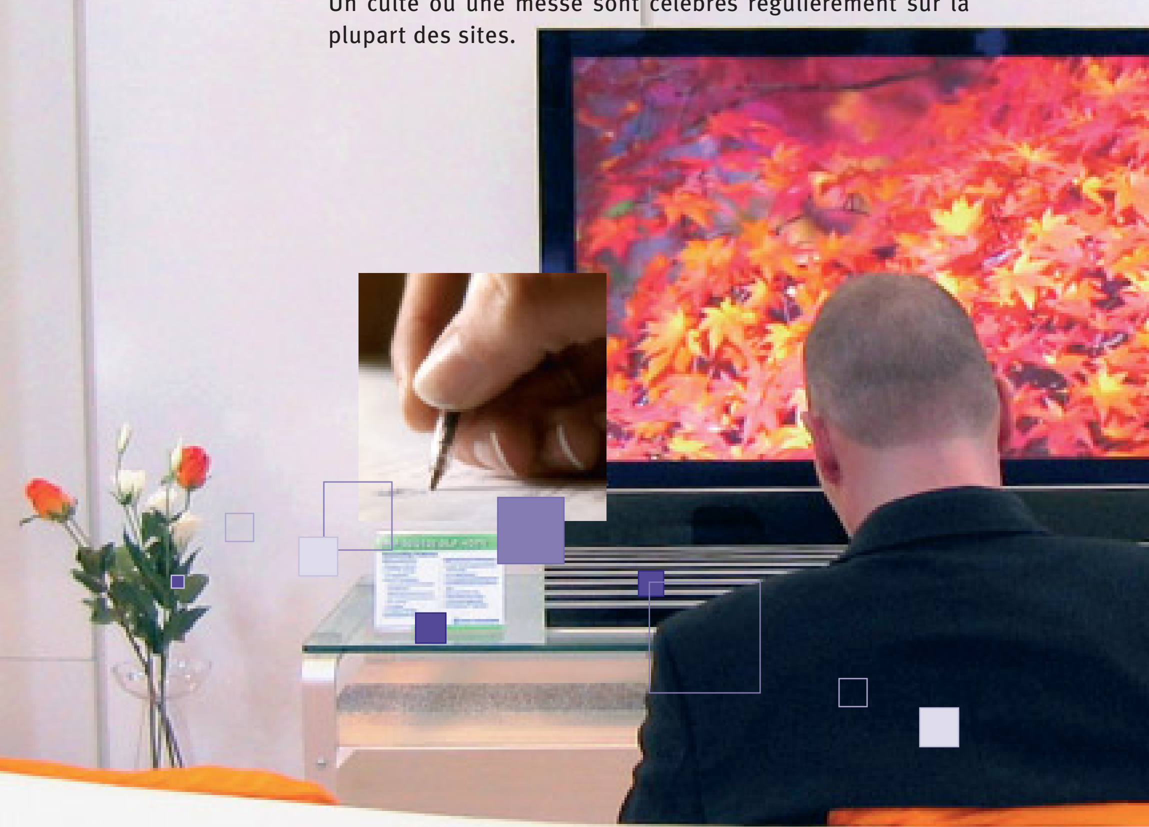


Votations

Vous avez la possibilité de voter depuis l'hôpital pour autant que l'un de vos proches vous apporte votre matériel de vote; il vous suffira ensuite de le remettre à votre infirmière qui le postera.

Aumônerie

Nos aumôniers assurent des visites aux patients.
Un culte ou une messe sont célébrés régulièrement sur la plupart des sites.



Sortie, départ

La date de votre sortie est fixée d'entente avec le médecin. Vous pouvez préparer votre départ avec votre infirmière. Elle évaluera avec vous la situation, vous donnera tous conseils et informations utiles.

Si nécessaire, elle vous mettra en contact avec l'infirmière de liaison qui vous aidera à résoudre les problèmes que pourraient vous poser un retour à domicile, un transfert vers un autre établissement ou une convalescence.

Avant votre départ, n'oubliez pas de:

- Prendre congé de votre infirmière, elle a des informations ou des documents à vous remettre,
- Retirer les objets ou valeurs déposés au coffre,
- Récupérer l'éventuel solde d'argent sur votre carte téléphonique,
- Remplir le questionnaire de satisfaction car vos remarques nous sont utiles (feuillet annexe).

Le personnel se tient à votre disposition pour tous les renseignements dont vous pourrez avoir besoin lorsque vous serez de retour chez vous.



Droits des patients

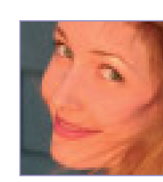
Les relations entre patients et médecins et, de manière plus générale, entre patients et professionnels de la santé, se fondent d'abord sur un rapport de confiance qui exige le plus grand respect mutuel.

La loi sur la santé fixe par ailleurs le cadre légal de ces relations et consacre plusieurs règles de base qui s'imposent à chacun dans la relation thérapeutique et diagnostique, notamment au travers du droit aux soins, du libre choix du professionnel de la santé, du droit d'être informé de façon simple, compréhensible et acceptable et du principe du consentement qui exige que le professionnel de la santé obtienne votre accord avant tout traitement.

En cas de problème, n'hésitez pas à vous adresser à votre médecin.

La vie en hôpital n'est pas toujours aisée. Nous vous remercions de faire preuve d'égards envers le personnel et les autres patients et de vous conformer aux directives en vigueur dans l'établissement.





Recherche et enseignement / Anonymat

Sauf opposition de votre part, les données recueillies lors de votre séjour pourront être utilisées dans le but d'améliorer la qualité de nos prestations ou à des fins de recherche.

Celles-ci sont effectuées dans des conditions garantissant un strict anonymat et une totale confidentialité, dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles.

Par ailleurs, après une information adéquate, votre consentement (ou celui de votre représentant légal) est nécessaire pour vous inclure dans tout programme de recherche impliquant non seulement une intervention (diagnostic ou traitement) mais aussi un recueil d'informations.

Vous avez le droit de refuser ou de retirer votre consentement en tout temps pour tout acte diagnostique ou thérapeutique. Une telle décision n'aura aucune conséquence sur l'attention et les soins qui vous seront prodigués.



Transmission des données médicales

Certains renseignements médicaux sont transmis à l'Office fédéral des statistiques ou à tout autre organisme compétent, conformément aux exigences de la nouvelle Loi sur l'Assurance Maladie (LaMal). Les règles garantissant la confidentialité et l'anonymat des données transmises sont respectées.

Vos suggestions et remarques

Nous vous remercions de la confiance que vous nous avez témoignée car nous avons tout mis en œuvre pour vous assurer des soins de qualité.

Nous serions heureux de connaître vos impressions, et cela même si vous avez des critiques à nous adresser, car ce sont elles qui nous aident à améliorer constamment nos prestations. Nous vous remercions donc de bien vouloir remplir le questionnaire ci-joint.

Par ailleurs, nous effectuons périodiquement des enquêtes de satisfaction par l'intermédiaire d'un organisme neutre garantissant votre anonymat. Si vous recevez un formulaire d'enquête, nous vous remercions également de bien vouloir y répondre.

En cas de plainte, veuillez vous adresser à la Direction générale de l'établissement concerné.

Nous vous souhaitons un bon séjour dans notre établissement et vous présentons nos meilleurs vœux.





